

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

School Of Business Management
Jurusan Management
Skripsi Sarjana Ekonomi
Semester Genap tahun 2014/2015

PENGARUH KUALITAS LAYANAN BARCODE READER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN DI CARREFOUR LEBAK BULUS

RM Fahry Rahadian

1401127262

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis secara teoritis dan empiris tentang. Pengaruh kualitas pelayanan barcode reader dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Carrfour lebak bulus. Penelitian ini menggunakan penelitian penjelasan (explanatory research), menjelaskan hubungan kausal antar variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesa. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan dari Carrfour di lebak bulus. Dengan sampel penelitian sebanyak 100 responden..Metode analisis data yang digunakan adalah analisis Path.Hasil dalam penelitian ini adalah pengaruh dari variabel independen Kualitas layanan adalah berbanding lurus dengan Loyalitas pelanggan , artinya semakin meningkat Kualitas Layanan, maka nilai Loyalitas pelanggan juga akan semakin meningkat, begitu pula sebaliknya. kemudian pengaruh dari variabel independen Kepuasan pelanggan adalah berbanding lurus dengan Loyalitas pelanggan, artinya semakin meningkat Kepuasan pelanggan, maka nilai Loyalitas pelanggan juga akan semakin meningkat, begitu pula sebaliknya. Dan pengaruh kepuasan pelanggan memediasi kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan secara tidak langsung.

Kata kunci : Kualitas layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan

School Of Business Management

Department of Management

Thesis Bachelor of Economics

EvenSmester year 2014/2015

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY OF BARCODE READER TOWARDS
CUSTOMER SATISFACTION AND ITS IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY IN
CARRFOUR LEBAK BULUS**

Rm Fahry Rahadian

1401127262

Abstract

This study aims to analyze and to comprehend The Influence of Service Quality of Barcode Reader and Customer Satisfaction towards Customer Loyalty on Carrefour Lebak Bulus. Karaoke which engages in the entertainment field. This study uses quantitative approaches by using survey method with questionnaire as a tool to collect data. The sample of this study is 100 respondents of Carrefour Lebak Bulus Customer. Path analysis is the data analysis method which is used in this study. The result of this study is, influence of the independent variables Service Quality is directly proportional to Customer Loyalty , that means increasing Service Quality , Customer Loyalty , the value will also increase , and vice versa . then the influence of the independent variables Customer Satisfaction is directly proportional to Customer Loyalty , that means increasing Customer Satisfaction , Customer Loyalty , the value will also increase , and vice versa . And the effect of customer satisfaction mediate the quality of service to customer loyalty indirectly .

Key words: Service Quality, Consumer Satisfaction, and Customer Loyalty